

DIAMANTS

Description des Informations sur les Ascenseurs pour la Maintenance ou l'installation d'Appareils Nouveaux et le Transfert des Savoirs

Ascenseurs Mitsubishi :

Ascenseurs Mitsubishi est la filiale de Mitsubishi Electric qui développe depuis 60 ans des ascenseurs et des escaliers mécaniques.

Sa position de leader en particulier dans le domaine des immeubles à grande hauteur est liée à ses efforts considérables en recherche et développement comme à son souci de transférer à ses opérateurs les meilleurs savoirs techniques pour installer puis entretenir des installations qui sont aujourd'hui hautement technologiques.

Les enjeux :

Afin de profiter de sa croissance actuelle, Ascenseurs Mitsubishi France a souhaité investir dans la mise en place d'un dispositif de gestion de ses connaissances et de gestion de retour d'expérience pour appuyer et consolider la formation de ses techniciens.

Ascenseurs Mitsubishi a initialisé l'opération dans la perspective d'une « Gestion des pratiques "Réglages Qualité & Formation" ». Naturellement le système s'est décliné vers sa finalité de **DIAMANTS** : Description des Informations sur les Ascenseurs pour la Maintenance ou l'installation d'Appareils Nouveaux et le Transfert des Savoirs.

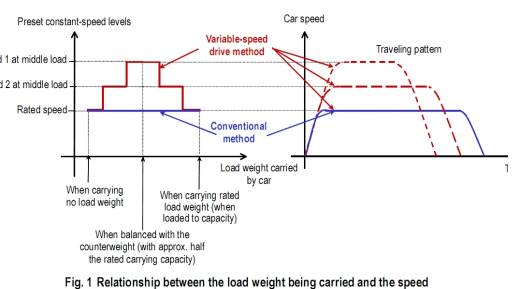
Il s'agissait d'une co-construction entre un expert régleur et un nouvel arrivant avec la médiation d'un consultant afin de bénéficier de la formation initiale du jeune technicien pour constituer et valider un recueil de connaissances formel et opérationnel.

L'outil Ardans Knowledge Maker a servi de support de capitalisation satisfaisant aux objectifs complémentaires suivants :

- élaborer dynamiquement une vision partagée d'un système pour diffuser les bonnes pratiques "Réglages Qualité & Formation" avec les acteurs concernés,
- valider le contenu produit en le mettant à l'épreuve du terrain et des opérateurs,
- enrichir la base par les documents techniques officiels provenant du Japon et les décliner par rapport aux pratiques et normes en vigueur.

La solution :

- Développement d'une application intranet :
 - Basée sur une architecture ouverte :
 - Application Web J2EE,
 - Base de données relationnelle Oracle XE,
 - Serveur Windows Serveur 2003,
 - Serveur applicatif Tomcat.
 - Evolutive et paramétrable dans sa structure.
- Les avantages de la solution :
 - Appropriation progressive de la méthode et de l'outil par les utilisateurs,
 - Application accessible via réseau local ou le VPN au travers d'un simple navigateur,
 - Interface de gestion adaptée aux tâches des différents intervenants.



Les perspectives :

La plate-forme DIAMANTS est en train de devenir le référentiel métier des techniciens d'Ascenseurs Mitsubishi en rassemblant l'ensemble des bonnes pratiques opérationnelles.

